Com aquisição da AIG Travel Guard, companhia acelera expansão global e simplifica a experiência do viajante

A Universal Assistance avança na consolidação de um novo posicionamento no mercado de seguro-viagem ao investir em inteligência artificial e ampliar sua atuação global. A estratégia combina tecnologia, novos serviços e expansão internacional para transformar o seguro em uma plataforma integrada de suporte ao viajante – movimento que ganha força em meio à retomada e à crescente digitalização do turismo.

A participação recente da empresa em um dos principais encontros do setor na América Latina reforça esse direcionamento, com foco em inovação aplicada à jornada do cliente.

Segundo Vinicius Valadares, gerente regional de vendas da Universal Assistance no Brasil, a companhia tem priorizado soluções que reduzam fricções e tornem o atendimento mais ágil. "Estamos evoluindo o seguro-viagem para um modelo mais completo, em que a tecnologia atua como facilitadora da experiência. Isso significa respostas mais rápidas, processos simplificados e maior autonomia para o viajante, sem abrir mão do suporte humano", afirma.

Hoje, o aplicativo da empresa concentra parte relevante dessa transformação. Com mais de 600 mil usuários ativos, a ferramenta já responde por 40% dos acionamentos. Entre os recursos disponíveis estão check-up de bem-estar, triagens inteligentes com apoio de IA – incluindo integração com o ChatGPT – e autoatendimento médico para casos de menor complexidade. Os reflexos aparecem nos indicadores: avaliações de 4,6 na App Store e 4,8 no Google Play, além de NPS de 75 pontos.

No campo estratégico, a aquisição da AIG Travel Guard marca um novo ciclo de expansão internacional. A operação amplia a presença global da companhia, que já conta com mais de 1,3 milhão de prestadores credenciados e mais de quatro décadas de atuação na América Latina.

Outro eixo da estratégia está no modelo "cashless", que elimina a necessidade de desembolso imediato em 98% dos atendimentos. Quando o reembolso é necessário, o processo pode ser iniciado diretamente pelo aplicativo, ainda durante a viagem – reduzindo burocracias e tempo de resposta.

A empresa também amplia sua proposta de valor ao incorporar novos serviços ao portfólio, como assistência parental, suporte para pets e soluções de conectividade internacional. A diversificação indica uma mudança estrutural no setor, em que o seguro deixa de ser acionado apenas em emergências e passa a acompanhar toda a jornada do viajante.

Fonte: Universal Assistance/MAPA360, em 20.04.2026.